

Rapport

Rapport over een klacht over de Dienst Uitvoering Onderwijs uit Groningen.

Datum: 4 mei 2011

Rapportnummer: 2011/139

Klacht

Verzoeker klaagt over de berichtgeving van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) rond de vastgestelde (veronderstelde) ouderlijke bijdrage.

Bevindingen en beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker had eerder, namelijk in augustus 2009, al eenzelfde klacht bij de Nationale ombudsman ingediend. Ook deze klacht ging over de berichtgeving van DUO (voorheen Informatie Beheer Groep) met betrekking tot de vastgestelde ouderlijke bijdrage. Het onderzoek naar deze klacht werd door de Nationale ombudsman op 3 juni 2010 beëindigd.

2. Het onderzoek naar verzoekers eerdere klacht van 2009.

In het verzoekschrift van augustus 2009 stelde verzoeker onder meer dat het onjuist was dat hij als vader volledig werd aangeslagen voor het betalen van de ouderlijke bijdrage en zijn ex-partner niet. Er was wat verzoeker betrof sprake van een ongelijke en onredelijke behandeling en hij verzocht de Nationale ombudsman dan ook zijn klacht gegrond te verklaren. DUO had in eerdere correspondentie aan verzoeker uitgelegd op welke wijze de ouderlijke bijdrage werd vastgesteld. DUO had hierbij onder meer aangegeven dat het vaststellen van een ouderlijke bijdrage niet bedoeld was om een rechtens afdwingbare plicht voor een ouder in het leven te roepen om een financiële bijdrage te leveren aan een studierend kind. De vaststelling van een ouderlijke bijdrage was volgens DUO slechts bedoeld om het recht op en de hoogte van een aanvullende beurs te bepalen. Vanwege systeemtechnische redenen werd de ouderlijke bijdrage alleen als ouderlijke bijdrage van de vader op het bericht vermeld. In de klachtafhandeling merkte DUO onder meer op dat het ouders vanzelfsprekend vrij stond om de vastgestelde ouderlijke bijdrage te verdelen wanneer sprake was van gescheiden huishoudens. Verzoekers voorstel om eventueel handmatig ook aan de andere ouder een beschikking te zenden achtte DUO niet haalbaar. De Nationale ombudsman stelde in september 2009 een onderzoek in naar verzoekers klacht. Verzoeker had inmiddels ook beroep ingesteld bij de rechtbank Zwolle. Op 20 november 2009 deed de Centrale Raad van Beroep uitspraak in een soortgelijke zaak (*LJN: BK5210, Centrale Raad van Beroep, 07/6135 WSF*). De Centrale Raad van Beroep oordeelde in deze zaak onder meer dat de vaststelling van de veronderstelde ouderlijke bijdrage zoals deze door DUO werd berekend, strijdig was met de Wet studiefinanciering 2000 omdat deze niet voorzag in een vaststelling van de ouderlijke bijdrage per ouder maar in de som van de voor ieder van de beide ouders vastgestelde berekeningsgrondslag, als bedoeld in artikel 3.9 van de Wet Studiefinanciering 2000. De in deze procedure door DUO naar voren gebrachte omstandigheid dat het volgen van het wettelijke systeem zou leiden tot problemen met het computersysteem werd door de Raad

niet gedeeld. De Raad oordeelde dan ook dat problemen met of kosten van aanpassing van computersystemen niet het (blijven) handelen in strijd met de wet rechtvaardigden. Naar aanleiding van deze uitspraak van de Centrale Raad van Beroep verzocht de Nationale ombudsman DUO op 18 december 2009 aan te geven of DUO voornemens was de rekenmethode van de ouderlijke bijdrage aan te passen of dat DUO anderszins aanleiding had gevonden tot het treffen van enigerlei maatregel of actie ten behoeve van verzoeker. Bij e-mailbericht van 25 mei 2010 berichtte DUO dat in afwachting van een **structurele oplossing** gekozen was voor een **tijdelijke oplossing**, te weten: indien een ouder bezwaar maakte tegen de verdeling van de veronderstelde ouderlijke bijdrage dan zouden beide ouders van DUO een nieuw bericht ontvangen. Op dit bericht zou dan, conform de wettekst de totale veronderstelde ouderlijke bijdrage worden vermeld. Er zou echter niet een verdeling naar de individuele ouder plaatsvinden. Om tot een eventuele structurele oplossing te komen gaf DUO aan dat hiertoe twee alternatieven werden onderzocht. Zodra hierover meer bekend was, zou de Nationale ombudsman nadere informatie ontvangen. Met deze berichtgeving werd het onderzoek van de Nationale ombudsman naar de veronderstelde ouderlijke bijdrage beëindigd. Verzoeker werd hierover op 3 juni 2010 geïnformeerd.

3. Op 15 december 2010 mailde verzoeker aan de Nationale ombudsman dat DUO hem opnieuw een bericht met betrekking tot de ouderlijke bijdrage had gezonden waarin hij volledig werd aangeslagen voor het betalen van de veronderstelde ouderlijke bijdrage, maar zijn ex-partner niet. Verzoeker liet onder meer weten dat dit bericht van DUO zijn inziens volstrekt onrechtmatig was en dat deze handelwijze van DUO bovendien in strijd was met de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van november 2009.

4. De Nationale ombudsman legde verzoekers klacht aan DUO voor en vroeg DUO daarbij tevens aan te geven wanneer naar aanleiding van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep een 'structurele oplossing' kon worden verwacht. DUO berichtte de Nationale ombudsman op 4 februari 2011 dat DUO inmiddels op de klacht had gereageerd en verzoeker hierover een brief had gezonden. In deze brief stond onder meer het volgende aangegeven:

"Voor de vaststelling van het recht op aanvullende financiering binnen de Wet studiefinanciering 2000 is het inkomen van de natuurlijke ouders in het peiljaar bepalend. Hierbij is als systematiek gekozen voor eerst vaststellen van de bijdrage van de vader. Is deze gelijk aan of hoger dan het toe te kennen bedrag aan aanvullende financiering dan wordt geen berekening meer voor de moeder gemaakt omdat dit uitvoeringstechnisch niet meer relevant is. Op basis van een rechterlijke uitspraak en advies van de Nationale ombudsman is DUO gewezen op de mogelijkheid die de burger geboden moet worden om toch voor beide ouders een bijdrage vast te stellen ook al is dit voor de uitvoering van de wet niet relevant. Gelet op het geringe aantal belanghebbenden en hoge uitvoeringskosten om de toekenningssystemen hierop aan te passen heeft DUO gemeend dit enkel op individueel verzoek uit te voeren. Inmiddels is aan uw ex-partner dan ook een berekende

ouderlijke bijdrage 2011 conform uw wens en aan u een beslissing op uw bezwaarschrift verzonden. Ik hoop dat u begrip kunt opbrengen voor de gekozen procedure inzake het voor beide ouders berekenen van de ouderlijke bijdrage welke het wettelijk maximum te boven gaat ..."

In reactie op de vraag van de Nationale ombudsman wanneer een 'structurele oplossing kon worden verwacht antwoordde DUO:

"... Het onderzoek heeft uitgewezen dat een aanpassing van de geautomatiseerde systemen niet op korte termijn realiseerbaar is. Daarvoor is de ingreep te groot. Daarnaast valt te verwachten dat het kabinetsvoornemen om de studiefinanciering te herzien ook veranderingen met zich mee zal brengen die van invloed zijn op de manier waarop het inkomen van de ouders bij de berekening van de hoogte van de studiefinanciering wordt betrokken. Met deze stelselwijziging zal ook het geautomatiseerde systeem volledig worden vernieuwd. DUO is daarom verzocht terughoudend te zijn met aanpassingen van de huidige systemen. Zoals ik in de eerdere reactie al heb aangegeven realiseert DUO zich dat de huidige vaststelling door DUO van de veronderstelde ouderlijke bijdrage in bepaalde situaties, zoals die van de heer X, niet correct is. Indien een ouder naar aanleiding van een Bericht hierover met DUO in contact treedt zal deze ouder eerst telefonisch worden geïnformeerd en indien gewenst zal een nieuw besluit worden genomen. Het nieuwe besluit zal overeenkomstig de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep in de zaak Y. worden genomen. In dat geval zal aan beide ouders hetzelfde bedrag aan veronderstelde ouderlijke bijdrage worden bericht. Het niet aanpassen van het geautomatiseerde systeem impliceert dat betrokken ouders minimaal éénmaal per jaar een bericht met een voor hen niet correct vastgestelde veronderstelde ouderlijke bijdrage krijgen. DUO veronderstelt dat door het hanteren van bovenvermelde procedure voor deze ouders het grootste knelpunt is verholpen..."

6. Naar aanleiding van de reactie van DUO op verzoekers klacht legde de Nationale ombudsman DUO de vraag voor in hoeverre het mogelijk was dat DUO ouders, in situaties als die van verzoeker, bij voorbaat informeerde over de foutieve berekening en wees op de mogelijkheden om desgewenst een aangepast besluit te ontvangen. Ook vroeg de Nationale ombudsman aan DUO te reageren op verzoekers vraag of en zo ja op welke wijze terugkoppeling plaatsvond naar de student wanneer er sprake was van een wijziging van de vaststelling c.q. verdeling van de ouderlijke bijdrage.

7. Bij e-mailbericht van 7 maart 2011 berichtte DUO de Nationale ombudsman dat de informatie met betrekking tot de berekening van de ouderlijke bijdrage op de internetsite van DUO werd aangepast. Op de site werd informatie verstrekt over de wijze van bepaling van de individuele ouderlijke bijdrage. Daarnaast werd op het Bericht ouder een tekst toegevoegd met een verwijzing naar de betreffende informatie, vermeld op de website. Volgens DUO konden alle klanten op deze wijze de informatie over de vaststelling van de individuele ouderlijke bijdrage raadplegen.

8. Op de vraag of en zo ja op welke wijze terugkoppeling naar de student zou plaatsvinden, meldde DUO op 10 maart 2011 onder meer:

"Als er sprake is van een wijziging die wordt veroorzaakt door een gewijzigd inkomen van de ouders, dan wordt via een Bericht studiefinanciering de student op de hoogte gesteld van de opnieuw vastgestelde bijdrage vader en bijdrage moeder. Daarnaast gaat er een Bericht naar de ouders.

In kwesties echter zoals in de zaak X vindt er geen wijziging plaats van het inkomen en is er ook geen sprake van een wijziging in de vaststelling van de aanvullende beurs. De totale ouderlijke bijdrage blijft ongewijzigd en de hoogte van de aanvullende beurs eveneens. Studenten ontvangen in deze situatie geen nieuw Bericht studiefinanciering. Voor studenten geldt eveneens dat voor informatie over de ouderlijke bijdrage wordt verwezen naar de internetsite van DUO. Indien DUO door de ouder wordt verzocht om een aanpassing van de verdeling van de ouderlijke bijdrage, dan wordt door DUO handmatig een nieuw besluit opgesteld. Op dat moment wordt tevens handmatig een nieuw besluit naar de student gestuurd."

9. Op 15 maart 2011 werd verzoeker door de Nationale ombudsman in de gelegenheid gesteld te reageren op de reacties van DUO. Verzoeker liet op 30 maart 2011 schriftelijk weten dat hij niet goed inzag wat het voor zin had om de bijdrage te verdelen om vervolgens alleen de man daarvan op de hoogte te stellen. Hij vroeg zich dan ook af hoe de andere partner weet dat zij moet betalen indien dit haar niet wordt medegedeeld en hoe een kind kan weten dat het geld van beide ouders kan ontvangen in plaats van slechts één. Hij gaf daarbij aan dat het contact tussen gescheiden ouders vaak verre van optimaal is. Hij verzocht de Nationale ombudsman dan ook zijn klacht gegrond te verklaren en DUO te verzoeken om alle betrokkenen te informeren over de verdeling van de lasten.

10. In reactie op het verslag van bevindingen schreef verzoeker bij e-mailbericht van 6 april 2011 dat hij van mening is dat DUO de staande jurisprudentie willens en wetens niet naleeft en zich telkens verschuilt achter organisatorische argumenten. Ondanks de rechterlijke uitspraak werd hij weer aangeschreven voor de volledige ouderlijke bijdrage, terwijl hij aangeven had dat hij dit niet wilde. Het niet naleven van rechterlijke uitspraken zou het einde betekenen van het systeem, zo bracht verzoeker naar voren. Verder schreef hij dat het hem niet was gelukt om de betreffende informatie op de website van DUO te vinden. Bovendien deed dit volgens hem niets af aan het probleem dat geen enkele burger zelfstandig en spontaan gaat vragen om een dergelijke beschikking, en zeker niet een ex-partner met het idee dat ze financieel tekort komt. Daarnaast, zo stelde verzoeker, is niet alleen de communicatie tussen ex-partners gebrekkig maar tevens de relatie met de kinderen beschadigd. Tenslotte bracht verzoeker naar voren dat DUO niet had verklaard waarom de systematiek zo uitviel dat hij telkens 'de pineut' was. Hij vroeg zich dan ook af waarom niet gekozen werd voor 'om en om' of 'allebei de helft'.

De reactie van DUO gaf geen aanleiding de tekst aan te vullen.

II Beoordeling

11. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Deze norm behelst enerzijds de plicht om in te gaan op verzoeken van burgers om informatie, anderzijds de plicht om burgers uit eigen beweging te informeren over handelingen van de overheid die hun belangen kunnen raken.

De Nationale ombudsman had in juni 2010 het onderzoek naar aanleiding van verzoekers eerste klacht afgerond met de toezegging van DUO dat in afwachting van een structurele oplossing gekozen was voor een tijdelijke oplossing namelijk dat als ouders bezwaar maakten tegen de verdeling van de veronderstelde ouderlijke bijdrage, beide ouders een nieuw bericht zouden krijgen.

In december 2010 ontving hij een nieuw verzoekschrift van verzoeker met de mededeling dat DUO hem opnieuw een Bericht had gezonden met de vastgestelde ouderlijke bijdrage en zijn ex-partner niet. De Nationale ombudsman was er (kennelijk ten onrechte) van uitgegaan dat DUO in verzoekers zaak (wetende dat hij bezwaar maakte tegen de verdeling van de vastgestelde ouderlijke bijdrage zoals dat eerder werd toegepast) op voorhand een aangepast bericht aan verzoeker en diens ex-partner zou verzenden. DUO had dit echter niet gedaan. Pas nadat verzoeker hierover een klacht bij de Nationale ombudsman had ingediend werd aan verzoekers verzoek voldaan en werd aan hem en diens ex-partner een nieuw bericht met een berekening "veronderstelde ouderlijke" bijdrage verzonden.

In deze zaak had het naar het oordeel van de Nationale ombudsman in de rede gelegen dat DUO verzoeker bij voorbaat een aangepast bericht zou sturen, aangezien het duidelijk was dat verzoeker het, gezien zijn eerdere klacht hierover, niet eens was met de wijze waarop de veronderstelde ouderlijke bijdrage was berekend.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van DUO is gegrond wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 15 december 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, onderdeel Dienst Uitvoering Onderwijs uit Groningen. Naar deze gedraging die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd DUO verzocht op de klacht te reageren. Tijdens het onderzoek kreeg verzoeker de gelegenheid te reageren op de door DUO verstrekte inlichtingen. Verzoeker maakte hiervan gebruik. Tevens werd DUO een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van DUO gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en de reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie.

E-mailbericht van verzoeker aan Nationale ombudsman van 15 december 2010.

Reactie van DUO van 4 februari 2011.

Reactie van DUO van 7 februari 2011.

Reactie van DUO van 7 maart 2011.

Reactie van DUO van 15 maart 2011.

Reactie van verzoeker van 30 maart 2011.

2

2010.13656

de Nationale ombudsman